

## 重要事項説明書 (居宅介護・重度訪問介護・同行援護・行動援護)

### 1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社大夢
代表者氏名	代表 山村真弓
本社所在地 (連絡先)	奈良県奈良市佐保台三丁目902番地の217 電話：0742-70-5558、FAX：0742-70-5557
法人設立年月日	令和3年7月15日

### 2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ばくのゆめ		
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児(18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者) 精神障がい者 難病等対象者		
奈良市指定 事業所番号	居宅介護	2910103528	(令和3年12月1日指定)
	重度訪問介護	2910103528	(令和3年12月1日指定)
	同行援護	2910103528	(令和3年12月1日指定)
	行動援護	2910103528	(令和3年12月1日指定)
事業所所在地	奈良県奈良市法華寺町82-2		
連絡先 相談担当者名	電話：0742-30-2892、FAX：0742-30-2891 管理者 北本 恵利代		
事業所の通常 の事業の実施地域	奈良市(柘植、月ヶ瀬、田原以東は除く)、木津川市(ただし、東里を除く)		

#### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<p>利用者が居宅において自立した生活を営むことができるよう、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づき、下記のとおりを目的とします。</p> <p>①当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うこと。</p> <p>②重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により行動上著しい困難を有する障害者であって、常時介護を有する利用者が居宅において自立した生活を営むことができるよう、入浴、排せつ及び食事等の介護並びに外出時における移動中の介護並びに介護等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うこと。</p> <p>③外出時において、当該利用者に同行し移動に必要な情報を提供するとともに移動の援護その他の便宜を適切かつ効果的に行うこと。</p> <p>④利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援</p>
-------	---

	護、外出時における移動中の介護、排せつ及び食事等の介護その他の当該利用者が行動する際に必要な援助を適切かつ効果的に行うこと。
運 営 方 針	利用者が居宅において自立した生活を営むことができるよう、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づき、利用者の意思及び人格を尊重し、当該利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、適切に指定居宅介護等を行います。また地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の居宅介護事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜 ～ 土曜 夏季8月13日～8月16日、年末年始（12月29日～1月5日）を除く。
営 業 時 間	9：15 ～ 17：45

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	北本 恵利代
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li> </ol>	常勤 1人 兼務可
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</li> <li>2 利用者又は障がい児の保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画を作成します。</li> <li>3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</li> <li>4 居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。</li> <li>5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>6 居宅介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> </ol>	常勤 1人 兼務可
訪 問 介 護 員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> </ol>	常勤 2人

### 3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画の作成		利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障がい福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
同行援護		移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。
行動援護		知的障害又は精神障害により行動上、著しい困難を有する障害者等であって常時介護を要する方に、当該障害者等が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排泄及び食事等の介護その他の当該障害者等が行動する際の必要な援助を行います。

#### (2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス

- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為  
（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動営利活動その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。  
利用料金は、次表のとおりです。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額上限
身体介護	30分未満	2,652円	265円
	30分以上1時間未満	4,185円	418円
	1時間以上1時間30分未満	6,081円	608円
	1時間30分以上2時間未満	6,930円	693円
	2時間以上2時間30分未満	7,811円	781円
	2時間30分以上3時間未満	8,671円	867円
	3時間以上	9,541円	954円
	3時間以上30分増すごとに加算	859円	85円
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	30分未満	2,652円	265円
	30分以上1時間未満	4,185円	418円
	1時間以上1時間30分未満	6,081円	608円
	1時間30分以上2時間未満	6,930円	693円
	2時間以上2時間30分未満	7,811円	781円
	2時間30分以上3時間未満	8,671円	867円
	3時間以上	9,541円	954円
	3時間以上30分増すごとに加算	859円	85円
家事援助	30分未満	1,098円	109円
	30分以上45分未満	1,585円	158円
	45分以上1時間未満	2,040円	204円
	1時間以上1時間15分未満	2,476円	247円
	1時間15分以上1時間30分未満	2,849円	284円
	1時間30分以上	3,221円	322円
	1時間30分以上15分増すごとに加算	362円	36円

通院等介助 (身体介護を伴わない場合)	30分未満	1,098円	109円
	30分以上1時間未満	2,040円	204円
	1時間以上1時間30分未満	2,849円	284円
	1時間30分以上	3,574円	357円
	1時間30分以上30分増すごとに加算	714円	71円
支援の対象の場合) 重度訪問介護(I)	1時間未満	2,217円	221円
	1時間以上1時間30分未満	1,087円	108円
	1時間30分以上2時間未満	1,098円	109円
	2時間以上2時間30分未満	1,098円	109円
	2時間30分以上3時間未満	1,098円	109円
	3時間以上3時間30分未満	1,087円	108円
	3時間30分以上4時間未満	1,098円	109円
	4時間以上30分増すごとに加算	1,015円	101円
(障害支援区分6の場合) 重度訪問介護(II)	1時間未満	2,092円	209円
	1時間以上1時間30分未満	1,025円	102円
	1時間30分以上2時間未満	1,036円	103円
	2時間以上2時間30分未満	1,036円	103円
	2時間30分以上3時間未満	1,036円	103円
	3時間以上3時間30分未満	1,025円	102円
	3時間30分以上4時間未満	1,036円	103円
	4時間以上30分増すごとに加算	953円	95円
(I・II以外の場合) 重度訪問介護(III)	1時間未満	1,926円	192円
	1時間以上1時間30分未満	942円	94円
	1時間30分以上2時間未満	953円	95円
	2時間以上2時間30分未満	953円	95円
	2時間30分以上3時間未満	953円	95円
	3時間以上3時間30分未満	942円	94円
	3時間30分以上4時間未満	953円	95円
	4時間以上30分増すごとに加算	880円	88円
同行援護	30分未満	1,978円	197円
	30分以上1時間未満	3,128円	312円
	1時間以上1時間30分未満	4,516円	451円
	1時間30分以上2時間未満	5,190円	519円
	2時間以上2時間30分未満	5,863円	586円
	2時間30分以上3時間未満	6,547円	654円
	3時間以上	7,220円	722円
	3時間以上30分増すごとに加算	683円	68円
行動援護	30分未満	2,983円	298円
	30分以上1時間未満	4,527円	452円
	1時間以上1時間30分未満	6,412円	641円
	1時間30分以上2時間未満	7,894円	789円
	2時間以上2時間30分未満	9,375円	937円
	2時間30分以上3時間未満	10,846円	1,084円
	3時間以上3時間30分未満	12,338円	1,233円
	3時間30分以上4時間未満	13,820円	1,382円
	4時間以上4時間30分未満	15,322円	1,532円

4 時間 30 分以上 5 時間未満	16,814 円	1,681 円
5 時間以上 5 時間 30 分未満	18,275 円	1,827 円
5 時間 30 分以上 6 時間未満	19,725 円	1,972 円
6 時間以上 6 時間 30 分未満	21,196 円	2,119 円
6 時間 30 分以上 7 時間未満	22,709 円	2,270 円
7 時間以上 7 時間 30 分未満	24,242 円	2,424 円
7 時間 30 分以上	25,744 円	2,574 円

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画の見直しを行いません。
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間（20～30分程度以上）を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助（身体介護を伴う場合）」を算定します。
- ※ 「通院等介助（身体介護を伴う場合）」の前において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。

#### 【加算項目】

- ① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。（円未満の端数は四捨五入）

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

- ② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,036円	103円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初回加算	2,072円	207円	初回月、1回のみ
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定単位数の合計に下記を乗じる 41.7% (居宅介護、同行援護) 38.2% (行動援護) 34.3% (重度訪問介護)	左記の1割	1月当たり
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の10/100	左記の1割	1月当たり

※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)。

※ 初回加算は、新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

- ③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,554円	155円	1月あたり

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、下記のとおり送迎に要する費用の実費を請求いたします。 通常の事業の実施地域を越えた地点から、 1キロメートルあたり100円		
② キャンセル料	5日前の午後4時まで	キャンセル料は不要です。	
	上記以降のご連絡の場合	キャンセル料3,000円を請求いたします。	
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。			
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。		
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。		

## 5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

①利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p>
②利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から 2 月以上遅延し、故意に支払いの督促から 7 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	(氏名) 管理者 北本 恵利代
	連絡先電話番号	(電話番号) 0742-30-2892
	同ファックス番号	(ファックス番号) 0742-30-2891
	受付日及び受付時間	月曜～土曜 9：30～18：30

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 サービスの提供にあたっての留意事項

### (1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

### (2) 居宅介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いいたします。

サービスの提供は「居宅介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

### (3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

### (4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

### (5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

### ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者	北本 恵利代
-------------	-----	--------

### ② 成年後見制度の利用を支援します。

### ③ 苦情解決体制を整備しています。

### ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>○また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>○事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
-------------------------	--

②個人情報の保護について	<p>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族から予め文書で同意を得ない限りサービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
--------------	---

#### 10 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

主治医	氏名	(氏名)
	医療機関名	(医療機関名)
	住所	(住所)
	電話番号（勤務先及び携帯電話）	(電話番号)

家族等連絡先 (第一連絡先)	氏名	(氏名)
	続柄	(続柄)
	住所	(住所)
	電話番号	(電話番号)

家族等連絡先 (第二連絡先)	氏名	(氏名)
	続柄	(続柄)
	住所	(住所)
	電話番号	(電話番号)

## 【事業所の連絡先】

○受付時間 月曜日～土曜日 午後9時30分から午後6時30分

○電話番号 0742-30-2892

○担当者 管理者 北本 恵利代

### 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行います。ただし事業者の責任を問えない場合はこの限りではありません。

### 12 身分証携行義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 13 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 14 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

### 15 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

### 16 サービス提供の記録

① 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 指定居宅介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。

③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

### 17 苦情解決の体制及び手順

提供した指定居宅介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

(イ) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

①相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合で事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。

- ②苦情又は相談があった場合、利用者の状況を明確に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。  
相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討会議を行い、対応を決定する。  
対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)
- ③当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

(ロ) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (ばくのゆめ 相談窓口)	所在地 奈良県奈良市法華寺町 8 2-2 電話番号 0742-30-2892 ファックス番号 0742-30-2891 受付時間 月曜日～土曜日の 9 時 30 分～18 時 30 分 (8/13～8/16 及び 12/29～1/5 を除く)
【市町村の窓口】 (奈良市障がい福祉課)	所在地 奈良市二条大路南一丁目 1 番 1 号 電話番号 0742-34-4593 ファックス番号 0742-34-5080 受付時間 月曜日～金曜日の 8 時 30 分～17 時 15 分 (祝日及び年末年始を除く)
【公的団体の窓口】 奈良県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 奈良県橿原市大久保町 320-11 電話番号 0744-29-1212 ファックス番号 0744-29-1212 受付時間 月曜日～金曜日の 9 時～17 時 (祝日及び年末年始を除く)

18 業務継続計画 (BCP) の策定等

感染症や非常災害の発生において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置

① 感染症の予防及びまん延の防止措置

感染症の発生及びまん延等の関する取り組みの徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練 (シミュレーション) の実施等取り組む

19 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	R 年 月 日
-----------------	---------

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	R 年 月 日

上記内容について、奈良市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（令和3年3月31日条例第12号）の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	奈良県奈良市佐保台三丁目902番地の217	
	法人名	株式会社大夢	
	代表者名	代表 山村 真弓	印
	事業所名	ばくのゆめ	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所		
	氏名		印

代理人	住所		
	氏名		印

株式会社大夢 御中

## 個人情報利用同意書

私（利用者）及びその家族の個人情報の利用については、以下に定めるとおり同意します。

### 記

#### 1 利用する目的及び範囲

- (1) 事業者内部の管理運営業務において必要な場合。
- (2) サービスの提供を受けるために実施されるサービス担当者会議及び他の居宅サービス事業者や介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合。

#### 2 利用する期間

契約で定める期間

#### 3 利用する条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議においては出席者、議事内容等を記録しておくこと。

( 株式会社大夢 ) 御中

令和 年 月 日

<利用者>

住所

氏名

印

<家族の代表>

住所

氏名

印

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

<署名代筆者>

住所

氏名

印